

Letenyei László

A RUGALMAS KÉRDŐÍVEZÉS, MINT VÁLASZ A NEMVÁLASZOLÁS JELENTETTE KIHÍVÁSRA¹

FELEKY GÁBOR TISZTELETÉRE

Kulcsszavak:

nemválaszolás (*nonresponse*), lefedési hiba, rugalmas kérdőív, grafikus skála

Lead:

A tanulmány a nagymintás kérdőívezés technikájának válságáról ír, felvázolva a jobbítás lehetséges irányát, a rugalmas kérdőívezést.

SZEMÉLYES INTRO

Feleky Gáborral 2001 októberében az Alsóvárosi Tóth Vendéglőben találkoztam először, aki felkért, hogy kvalitatív módszereket oktassak a Szegedi Egyetemen. Néhány szóban ismertette nekem a szegedi szociológus-képzés fő innovatív elemét, a szendvics-évet, amikor két-két évnyi tanulás között a hallgatók egy évet a gyakorlat megszerzésével töltenek. A szendvics év egyik fele a Szeged-studies kutatás-sorozat keretében végzett kérdőíves vizsgálat, a másik fele pedig – rám volt bízva.

Frissen szerzett Ph.D. fokozattal rendkívül inspirálónak éreztem a felkérést. Tömbösítve, napi 10-12 órás előadásokat tartottam, amit az akkori hallgatók azóta is felemlgetnek. A kidolgozott tananyag végül (2004-ben) kézikönyv formában napvilágot látott, és ezzel ismeretlenül is sikerül sok álmatlan éjszakát okoznom az egyetemistáknak.

A Szegeden oktatott esztendőik szerencsére nem váltak pusztán emlékké. Az egykori kollegákkal, sőt, a hallgatók jelentős részével is megerősödtek a

¹ A publikáció a HURO/I001/142/2.2.4 számú, *Elastic survey* acronym című projekt keretében készült.

kapcsolataim. Több szegedi társadalomkutató kollegával közösen vettünk részt falukutató táborokban 2004-ben és 2006-ban, nemzetközi tananyagfejlesztés hajtottunk végre, és számos kutatási programot valósítunk meg, pl. mentális térképezés, rugalmas kérdőívezés témakörében. Volt szegedi hallgatóim közül néhányan később a Corvinuson folytatták Ph.D. tanulmányaikat, és (témavezetőként vagy sem), mindig büszkeséggel figyeltem a szakmai előmenetelüket. Összességében elmondható, hogy az elmúlt tíz évben (a lakhelyem után) Szegeden fordultam meg leggyakrabban, és ide köt a második legtöbb szakmai/emberi kapcsolat. Szeged a második otthonom lett. Köszönöm a lehetőséget Felek Gábornak.

Jelen írás bizonyos elemei négy korábbi tanulmányban már megjelentek. A négyből három tanulmányt korábban szegedi társzerzőkkel, Rácz Attilával és Nagy Gábor Dániellel és másokkal közösen jegyeztük. Jelen írásomban a kizárólagosan sajátjak mondható ötleteimet fejtem ki, ahol nem, ott hivatkozással látom el.

BEVEZETÉS

Nagy Gábor Dániellel közösen jegyzett tanulmányunkat (2007) azokkal a szavakkal kezdtük, hogy a *survey-kutatások modernista felfogásából eredő standardizálókövetelmény, (azaz, hogy a kérdőíves kutatás során a kérdéseket mindig szó szerint ugyanúgy kell feltenni), három szempont miatt érdemes az újragondolásra: etikátlan, kivitelezhetetlen, és érvénytelen eredményeket hoz.*

A fenti mondat provokatív élét a következőképp szeretném tompítani / élezni (ki minek tekinti):

- *a kérdőíves vizsgálat, (legalábbis az a modernista szemléletű gyakorlata, ahogy az egyetemeken oktatják és a közvélemény-kutatásban alkalmazzák), két szempont miatt érdemes a továbbgondolásra:*
- *mert megbízhatatlan és érvénytelen.*

Bővebben:

Meglátásom szerint a szociológia tudománya módszertani szempontból válságba jutott.

A nagymintás lekérdezések adataira alapozó metodológia, amit a XX. század elején, Európában, illetve később az Egyesült Államokban megvetette tudományunk alapjait, napjainkra kifulladásra jutott. A probléma röviden így foglalható össze: a megszokott nagymintás kérdőíveinkkel nem érjük el a társadalmat. A válaszadási

hajlandóság a XXI. század első negyedére rohamosan lecsökkent, a lefedettségi hiba megnőtt: lassanként már nem lesznek válaszadók.

Egy kívülálló azt gondolhatná, hogy a társadalomtudományok megle(het)nének a kérdőíves módszer nélkül is. Valóságban azonban a kérdőíves módszer a tudományunk alapja. *Émile Durkheim* (1899) öngyilkossága után eltelt évtizedekben a szakma lassan egyetértett abban, hogy a szociológia tudomány célja nem az egyes emberi cselekvések okainak, hanem azok társadalmi szintű, látens okainak feltárása. *George Gallup* (1936) az USA-beli elnökválasztás kapcsán pedig azt demonstrálta sikerrel, hogy megbízható adatok megszerzéséhez vezető legbiztosabb módszer a reprezentatív mintán alapuló kérdőíves vizsgálat. Végül, *Pául Lazarsfeld* (1944) kijelentette, hogy a kérdőíves módszernek standard formát kell öltenie. Ezzel elnyerte végső formáját az az adatgyűjtési technika, amely képes volt kérdéseket feltenni a társadalomnak, válaszokat kapni, elemezni és értelmezni. A lefedettségi hiba megnövekedésével, a válaszadási hajlandóság csökkenésével nem egyszerűen egy technika lába alól csúszott ki a megbízható talaj: ez a probléma a szociológia tudomány alapjait kezdi ki.

A kihívásra több különböző válasz született, amelyeket néhány nagyobb csoportba sorolok: *konzervatívok*, *radikálisok*, *új utakat keresők* és végül *megújítók*, akik közé magamat is sorolom. Azt gondolom ugyanakkor, hogy a híd-építők között az én megközelítem (egyelőre) a legkomplexebb, és az egyedüli, amely valóban alternatívát jelenthet a kérdőíves módszertan megújításához. A többi megközelítést hosszabban is be fogom mutatni, de azok kedvéért, akik már a krimi elején tudni szeretnék, hogy ki a gyilkos, röviden összefoglalom a saját megközelítesemet.

1. Nem a kérdőíves módszer elvetését, hanem átdolgozását javaslom, elsősorban a kulturális antropológiából ismert teremunka-módszerek alapján.
2. A mintavétel kortárs gyakorlata abból indul ki, hogy van egy megbízható tudásunk (adatbázisunk) a teljes sokaságra nézve. A valóságban viszont többnyire nincsenek megbízható népesség-nyilvántartó adatbázisok a vizsgálandó sokaságra nézve. A lefedettségi hiba az elmúlt évtizedekben annyira megnőtt, hogy az kétségbe vonja a kérdőíves vizsgálatok megbízhatóságát. Ha az adatbázisokba vetett pozitivist hitet elutasítjuk, akkor nehezebb lesz ugyan reprezentatív mintát venni, de nem teljességgel lehetetlen.
3. A lefedettségi hiba fő tényezője a válaszmegtagadás, pontosabban a nemválaszolás (nonresponse). Meglátásom szerint a nemválaszolás fő oka az érdektelenség: a kérdőív nem hasonlít a megszokott kommunikációs szituációra, és ezért a megszólított válaszadók nem akarnak beszélgetni tovább. A kérdőívezés gyakorlata

felélte a saját társadalmi bázisát, és (visszatérve a 2. pontra) ezért vált alkalmatlanná a reprezentatív mintavételére, és így a megbízható adatok szolgáltatására.

A javasolt megoldás a „rugalmas kérdőívezés”, amely egyszerre növeli a kérdőív érvényességét és elfogadottságát, illetve amely egyúttal egy alternatív munkaszervezeti modellt és kutatás-etikai hozzáállást is jelent.

A következőkben a fenti három gondolatot fejtem ki, három alfejezetben. Negyedikként a kérdőíves technika javításának egy módját, a grafikus skálákkal kapcsolatos gondolataimat vázolom fel, ami a témához ugyan szorosan kapcsolódik, de a jelentősége kisebb.

TEMESSÜK-E A KÉRDŐÍVES MÓDSZERT?

A kérdőíves vizsgálat, mint módszer, erős pozíciókkal rendelkezik. A *Global Market Research* (2008, 2011) szerint a közvélemény-kutatásokra és piackutatásokra költött eszközök 84%-át az nagyvilágon általában, és Magyarországon is kérdőíves vizsgálatokra fordították. (A számszaki megegyezés csupán véletlen egybeesés.) Ugyanez az érték 2010-re világszerte jelentősen, 76%-ra csökkent, míg Magyarországon csak 82%-ra (PPT-PMSZ 2010). A maradék 16%-on a *desk research* (2%) és a különböző kvalitatív technikák osztoznak. A kvalitatív technikák között az interjúnak (pontosabban különböző interjútípusoknak, pl. az önálló irányúnak is tekintett fókuszcsoporthoz tartozó interjúnak) van meghatározó szerepe. Leegyszerűsítve: a különböző adatgyűjtési technikák kutatási pénzekért folytatott versengésében a kérdőív behozhatatlan előnnyel vezet, második helyezett pedig az interjú, mint vezető kvalitatív technika.

Nem áll rendelkezésemre hasonló statisztika, de érzésem alapján az akadémiai szférában is a kérdőíves vizsgálati módszer dominanciája a jellemző. Megfigyelhetjük, hogy pl. az oktatásban a „módszertan” című tárgyak, kutatócsoportok vagy folyóiratok többsége kvantitatív módszertannal foglalkozik.

Aki mindezek ellenére a kérdőíves technika haláláról ír, az enyhén szólva nem *mainstream* kutató. Én mégis vállalom ezt a látszólagos ellentmondást, mert úgy látom, hogy a kérdőíves módszertan fő erénye látszik elenyészni az elmúlt évtizedekben: a megbízhatóság.

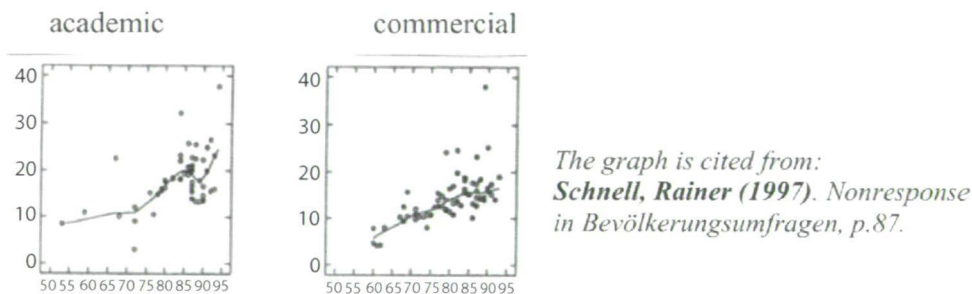
A megbízhatóság, mint méréselméleti fogalom, azt jelenti, hogy megismételve a mérést, ugyanazt az eredményt kapjuk (meghatározható hibahatárok mellett). A kérdőíves vizsgálatok megbízhatóságát elsősorban az a reprezentatív minta biz-

tosítja, amelyben a teljes sokaság minden tagjának egyforma esélye van a mintába kerülésre (vagy legalábbis becsülhető a mintába kerülés valószínűsége, és így a kapott minta értékei súlyozással korrigálhatók).

Az 1930-as években, amikor a reprezentatív mintavétel az Egyesült Államokban általánosan elfogadottá vált társadalomkutató körökben, a mintát viszonylag egyszerű volt összeállítani, akár területi alapon, akár pedig népesség-nyilvántartás alapján. A jelenleginél jóval kisebb volt a migráció (mind a nemzetközi, mind a belföldi), és jóval magasabb a válaszadói hajlandóság. Az 1930-as években a nemválaszolás, mint probléma, tulajdonképpen fel sem merült. Az azóta eltelt évtizedekben viszont egyre növekedett az ún. *lefedettségi hiba*, ami napjainkra aggasztó méreteket öltött. A nemválaszolás (nonresponse) illetve a kérdőívben való nemszereplés (nonparticipation) a kilencvenes évekre már az USA-ban és Európában egyaránt aggasztó méreteket öltött (De Heer, 1999; Hox et al 2003).

Az alábbi példa a németországi tendenciákat mutatja, az 1950-es évektől az évezred végéig²:

Trend of Refusal Rates in German Surveys



Az ábrán látszik, hogy a németországi survey vizsgálatok esetében a válaszadási hajlandóság az 1950-es években 95% körül volt, majd egyre nagyobb szórással, de folyamatosan csökken, és a vizsgálati szakasz végén (50 év múlva)már 20-30 % körüli a nem-válaszolás.

Sajnos, ehhez hasonlóan plasztikus ábrát nem találtam más országokból, mégis, néhány szemléletes példa:

² Schnell idézi: Wehner, Sigrid 2002: Exploring Trends and Patterns of Nonresponse: Evidence from the German Life History Study. Berlin: Max-Planck-Institut für Bildungsforschung, Nr. 73 Materialien aus der Bildungsforschung

- Az OECD 2005-ben vizsgálta meg a gazdasági bizalmi index felméréseinél tapasztalható nem-válaszolást. Látható, hogy a válaszmegtagadás országonként nagyon különböző, pl. Kínában 95% válaszolt, Nagy Britanniában 20, Ausztriában a megkérdezett vállalkozások 30%-a volt hajlandó válaszolni az OCED kérdéseire (McKenzie 2005).
- Lyberg és Lyberg (1990) Svédországban végzett háztartási panelvizsgálatok kapcsán állapítja meg, hogy a nemválaszolás az 1970-es évekbeli 2-8 %-ról 10-22 %-ra nőtt, ezen belül a válaszmegtagadás kb. a nem-válaszolás fele.
- USA Központi Statisztikai Hivatala (2001) által a kilencvenes évtizedben végzett lakossági felmérés-sorozatok (6 kutatás, mindegyik több hullám) szintén egyre romló válaszadást állapít meg, annak ellenére, hogy különböző technikákkal motiválták a válaszadókat (személyes megkeresés, ajándékok stb.) (Atrostic et al 2001).

A nemválaszolást sokan már a kilencvenes évek elején már a kérdőíves vizsgálatok legnagyobb kihívásnak nevezték. Ezzel egyidőben megkezdődött a jelenség vizsgálata, mint önálló kutatási terület. Mint Hox et al (2003) áttekintésükben leírják, a nonresponse-kutatásokban az első lépcső a kilencvenes években a jelenség felismerése és a trend leírása volt. Később a jelenség okainak feltárása került reflektorfénybe, beleértve a társadalmi kapcsolatháló és részvétel kérdéseit is (pl. Groves-Couper 1998; Groves, Cialdini-Couper 1992; Hox, de Leeuw-Vorst 1995). A fő kutatási irány az interjúzó hatása (interviewers' effect) ezen belül kiemelten a környezeti és beállítódási hatások (attitude and behavior; pl. Hox et al 2002), interjúzó és válaszadó interakciói (Campanelli, Sturgis-Purdon 1997), az ösztönzők használata (Singer et al 1999, 2002). A súlyozási technikák finomodása vezetett a kalibráció kialakulásához (lásd pl. Särndal 2007m Särndal-Lundström 2008). A témában rövid idő alatt jópár összefoglaló monográfia/tanulmánykötet látott napvilágot (pl. Morton-Williams 1993; Laaksonen 1996; Campanelli et al 1997; Koch-Porst 1998, Groves-Couper 1998, és az 1999-ben Portlandban (Oregon) szervezett nemzetközi konferencia anyagai (könyv alakban: Groves, Dillman, Eltinge-Little 2002).

A nemválaszolás kihívására több, egymástól eltérő *válasz, megoldási javaslat* született, melyeket én (kissé önkényesen) négy nagyobb csoportba sorolok: *konzervatívok, radikálisok, új utakat keresők* és végül *megújítók*.

Konzervatívok

Analógiaként használom ezt a politikatudományi kifejezést a piackutató és közvélemény-kutató szakma gyakorlatára, amely úgy alapvetően továbbra is úgy tesz,

mintha mi sem történt volna: kommunikációjukban (sikeresen) azt hangsúlyozzák, hogy a reprezentatív mintán alapuló kérdőíves vizsgálatoknak egyelőre nincs alternatívája, ez számít a legmegbízhatóbb mérési eszköznek a társadalomtudományokban. A konzervatív irányzatnak tulajdonképpen nincsenek teoretikusai, viszont egy létező gyakorlatról van szó. A konzervatív kutatói gyakorlatot erősíti a felsőfokú oktatás is: az egyetemi tananyagokba egyelőre nem épültek be a kilencvenes évek óta megfogalmazott vészjósló hangok, a társadalomkutatók újabb évfolyamai még minidig a nagymintás kérdőívezésbe vetett pozitív hittel kerül ki az iskolapadokból.

Radikálisok

A radikális álláspont szerint a kérdőíves technika menthetetlen: a válaszadási hajlandóság csökkenése egy több, egymást erősítő tényező által befolyásolt, megállíthatatlan folyamat. A jelenlegi 30-50% körüli válaszmegtagadás 70-80%-ra is felmehet, ami nyilvánvalóan ellehetetleníti a kérdőívezést. De már a jelenlegi válaszmegtagadási szint mellett is csak a egyre erőteljesebb súlyozással lehet (ideig-óráig) elemezhető adatbázisokhoz jutni, ami azok érvényességét meglehetősen szűkíti. Miért tételeznénk fel, hogy egy 1000 fős mintában található 3-4 fő felsőosztálybeli vagy hajléktalan tanyasi lakos jól reprezentálja a 7-10 %-nyi teljes sokaságot?

A radikálisok a kérdőíves technika megújítása helyett annak kiváltására törekednek, elsősorban a nagyobb érvényességű kvalitatív módszerek propagálásával.

Új utakat keresők

A nemzetközi tendenciákhoz igazodva egyes kutatók azt hangsúlyozzák, hogy lefedési hiba alapvetően a személyes megkeresések problémája, ami a piacnak egyébként is egy szűkülő és egyre kevésbé releváns terepe. Az emberek egyre több időt töltenek a virtuális térben, ott kell tehát utolérni őket, nem pedig a lakcímükön. A már idézett Global Market Research (2008, 2011) szerint a kvantitatív kutatásokon belül 2007-ben már az online felmérés részesedett globális szinten a legnagyobb költséssel (25%), ezt követte a telefonos (19%), majd a személyes megkeresések (12%) és végül a postai megkeresések (6%) aránya, az egyéb kvantitatív módszerek költsési részesedése pedig (38%). 2010-ben az online felmérés aránya 22%, a telefonos 15%, automatikus digitális/elektronikus kérdőív 14%, személyes megkeresés 12%, postai 4%, online traffic/audience 1%, míg az egyéb 8%. Gyorsan növekvő új kvantitatív irányt jelentenek a *nem megkérdezésen alapuló* adatgyűjtések: webkettes vagy mobiltelefon-applikációkon alapuló mozgási, kapcsolathálózati stb. adatok.

Megújítók

Vannak, akik azt gondolják, hogy a nemválaszolás egy súlyos probléma, amely valóban több, egymást erősítő tényező eredménye, ám ezek a tényezők egyrészt beazonosíthatók, másrészt részben kezelhetők. A probléma kezelésére adott statisztikusi válasz a súlyozás (kalibráció) finomítása, amely azonban nem érinti a nonresponse negatív tendenciáját (lásd pl. Särndal 2007).

Magam, mint a bevezetés elején írtam, a megújítók közé sorolom magam, amikor alapvetően a terepközei mintavételi eljárásoktól és a rugalmas kérdőívezéstől a válaszadási hajlandóság növelését (vagy a negatív tendencia csökkentését) remélem.

NEMVÁLASZOLÁS ÉS VÁLASZOK A KIHÍVÁSRA MAGYARORSZÁGON

Magyarországon a nemválaszolás jelensége később kezdődött, és gyorsabban zárkózott fel a nemzetközi élvonalhoz, mint a Nyugat-Európai országokban. Az 1980-as években az MSZMP háttérintézményének számító Tömegkommunikációs Kutatóközpont munkatársai még jószerivel nem kellett, hogy számoljanak a lefedési hibával, egyrészt, mert a népességnylvántartás egy népi demokráciában elég megbízhatóan működött, másrészt pedig azért, mert szűzföldre letek a kérdőíves technikákkal. Az emberek nyitottak voltak a megkeresésekre, örömmel válaszoltak a kérdezőbiztosoknak, akiket egyébként a visszaemlékezések szerint gyakran újságírónak vagy tévészerelőnek néztek.

Rendszerváltás után (sőt, azt kicsit megelőzve) Magyarországon is kialakult a piackutató és közvélemény-kutató piac, ennek megfelelően egyre több kérdőívvel keresték meg a lakosságot. A szüzesség elvesztése után a válaszadási hajlandóság az 1990-es 100% körüli értékről fokozatosan esett. Egy nagy hazai közvélemény-kutató intézet vezető kutatója egy interjúban 2011-ben úgy nyilatkozott, hogy a havi rendszeres omnibuszos kutatásuk során a felhasznált címkártyák 30-40%-a esik ki. A kiesett esetek kb. háromnegyede válaszmegtagadás, a maradék egynegyed a klasszikus lefedési hiba (nem érhető el, pontatlan a cím stb.) (Tarnóczai 2011). EU-s nemzetközi kutatásokban általában a 30%-os címkiesést tartják (egyelőre) elfogadhatónak (Billiet et al 2007), de ez a cél nem mindig tartható. Bogáromi, Pullay és Pillók (2011) szerint pl. az Ifjúság 2008 kutatás magyarországi lekérdezése kapcsán a kapcsolatfelvételek 39,46 százalékát sikerült lekérdezni, a válaszmegtagadás a fő és pótcím hullámokban 30 és 64 % közötti.

Másik példa: a Szegedi Egyetem szociológia szakán 2001 óta minden évben elvégeznek egy nagymintás kérdőíves vizsgálatot, több ezres elemszámmal. Mind a BM adatnyilvántartás pontossága, mind pedig a válaszadási hajlandóság minden évben romlik, 2010-ben a *nonresponse* már meghaladta az 50 %-ot (Letenyei és Rácz 2011).

A nemválaszolás jelensége tehát Magyarországon is jól ismert, ennek ellenére a szakma átrendeződése még nemigen kezdődött meg, sőt, társadalomtudományos kutatás-módszertani szempontból hazánk kifejezetten konzervatív országnak tekinthető. Míg a kvalitatív és kvantitatív kutatások aránya megegyezik a nemzetközi arányokkal (2007-ben az összes iparági ráfordítás 84%-a kvantitatív), a kvantitatív kutatásokon belül azonban meghatározó, 54%-a személyes lekérdezés aránya. A teljesség kedvéért: 19%-a telefonos, 16%-a online, 6%-a egyéb kvantitatív és 5%-a pedig postai kérdőíves módszert használ (Global Market Research 2008).

A kérdés hazai tudományos feldolgozottsága a kilencvenes évek közepén kezdődött. A hazai szakmai közönségre nagy hatással volt a magyar származású Leslie Kish (1965, 1987) munkássága, aki elsőként foglalkozott a nemválaszolás problematikájával. A teljesség igénye nélkül idézve fel nagyobb hatású hazai szakkikkeket, Éltető Ödön és Marton Ádám (1995) a nemválaszolás következményeinek csökkentésére dolgoztak ki modelleket, és ezeket elemezte. Havasi Éva több írásában (pl: 1997) több KSH kutatás nemválaszolását elemzi, többnyire nem módszertani szempontból, hanem megoszlásuk, okainak feltárásában. 2000 szeptemberében Budapesten volt a nemzetközi szeminárium a „nemválaszolások” problémáiról a lakossági adatfelvételekben. György Erika (2004) becslő modelleket állított fel arra, hogy a címlistákban szereplők milyen valószínűséggel lesznek válaszmegtagadók / válaszadók. Keszthelyiné Rédei Mária (2006) a lakossági jövedelmek mérése, azaz talán a legkényesebb kérdőíves kérdés kapcsán javasol olyan súlyozási (imputálási) eljárásokat, amelyekkel a nemválaszolások, illetve a részleges nemválaszolások hatása csökkenthető. Kapitány Balázs (2010) ritka populációk mintavételei kapcsán külföldi előképeket és saját példákat sorakoztat fel. A ritka populációk esete azért rendkívül érdekes, mert ezeknél a legnagyobb a lefedési hiba (nem feltétlenül a válaszmegtagadás miatt).

Bízható jelnek tekinthető, hogy a közelmúltban két kiváló Ph.D. értekezés is született a témában, Pillók Péter (2010) és Szilágyi Roland (2011) tollából. Sajnos, a fiatal szerzők keveset publikáltak a témában, gondolom, hogy mostanában készülnek értekezéseik darabonkénti közlésére. Pillók dolgozatából később, a kérdőívek nyelvezetének kérdése kapcsán fogok idézni, Szilágyi Roland értekezése azonban pontosan a nemválaszolás témájába vág.

Szilágyi Roland megközelítése statisztikai jellegű. Egy szellemes kísérlet keretében egy nagymintás KSH kutatás adatbázisát tekintette teljes sokaságnak, és ebből vett különböző módszerekkel mintát, miközben szimulálta a válaszmegtagadást. Ezután matematikai-statisztikai módszerekkel (súlyozással, kalibrációval) igyekezett javítani a mintát, és mérni annak megbízhatóságát. Arra a következtetésre jutott, hogy „a gyakorlatban is elfogadható 30%-os nemválaszolási esetében a súlyozott tendenciák becslési modellje csupán 4%-körüli torzítást mutat, 11%-os relatív hiba mellett.” Ezt, még egyszerűbben úgy lehet megfogalmazni, hogy egy 30%-os nemválaszolási arány a korszerű súlyozási eljárásokkal még kezelhető. Ez a dolgozat sem ad választ azonban azokra a kérdésekre, hogy mi lehet a végső határa a még kezelhető nemválaszolási aránynak, illetve megváltoztatható-e, és miképpen az elmúlt évtizedek romló nemválaszolási tendenciája.

Jelen tanulmány fókuszában éppen ez a kérdés áll: miért növekszik a nemválaszolási a kérdőíves vizsgálatok során? Megfordítható-e ez a tendencia, növelhető-e a kérdőíves vizsgálatok társadalmi elfogadottsága?

A kérdés megválaszolását látszólag távolról kezdem, a kérdőívek nyelvezete illetve érvényessége felől. A valóságban a látszólag távoli kérdés (válaszmegtagadás és a kérdőív nyelvezete) nagymértékben összefügg mind egymással, mind pedig a kutatás szervezeti kérdéseivel.

RUGALMAS KÉRDŐÍV

Meglátásom szerint a kérdőíves nemválaszolási fő oka az érdektelenség.

Bogdan és Tylor (1998) szerint az antropológiai terepmunka három fő szabálya közül az első, hogy mindenki érezze jól magát. Mindenki, beleértve a környezetünk tagjait, az összes embert, akivel a terepen találkozunk, és persze saját magunkat, azaz a terepmunkást. Félreértés ne essék, a szerzőpáros az egyik legismertebb kvalitatív módszertani kötet szerzői, tehát nem baedeker-írók. Miért tartják mégis fontosnak a szerzők leszögezni az első és legfontosabb alapelvként azt, hogy „mindenki érezze jól magát”?

Azért, mert az antropológusok azt feltételezik, hogy az emberektől megszerezhető tudás, információ egy olyan valami, ami a fejekben van, és amihez a kutató csak akkor férhet hozzá, ha azt egyfajta bizalmi viszonyban, önként átadja neki. A bizalmi viszony (*rappor*t) a résztvevő megfigyelés egyik kulcsfogalma. A résztvevő megfigyelés során használt különböző technikák (Bogdan és Tylor szerint:

stratégiák és taktikák) célja ebből a szempontból közös: kialakítani és elmélyíteni azt a jó viszonyt (*rapport*), amely a bizalmas beszélgetés alapja.

Az antropológiai adatgyűjtési technikáit elsősorban a távoli népeknél végzett résztvevő megfigyelés csiszolta olyanra, amilyen.³ A *rapport* kialakításának igénye Malinowskinál (1926) jelenik meg expliciten, és egyúttal ez jelent törést az antropológia korábbi, alapvetően kvantitatív, kérdőívekre alapozó módszertanával (lásd Vörös és Frida 2005). A megfelelő viszony, amit angolul „jónak” neveznek, magyar nyelvben talán inkább „normális”, azaz amit az emberek helyben megszokottnak tartanak. Épp ezért egy antropológiai terepmunka során arra szoktunk törekedni, hogy az adatgyűjtésünk minél jobban hasonlítson a helyben megszokott kommunikációs szituációkra és nyelvezetre.

Amikor antropológiai módszertani alapokról kiindulva javaslok a kérdőíves vizsgálat megújítását, akkor elsősorban e kettő, azaz a kommunikációs szituáció és a nyelvezet megújítását jelölöm meg célnak, eszközének pedig a rugalmas kérdőívezést.

A KÉRDŐÍVES SZITUÁCIÓ

A szociológusok jobbra nem babonásak, mégis, egyfajta szakmai tradíció miatt többnyire hisznek bizonyos varázsigékben. Ilyen varázsigé például a következő: *„A válaszadás névtelen és önkéntes. Az adatokat csak aggregált formában hozzuk nyilvánosságra”*. Sok szociológus hisz abban, hogy ezen mondat gépies elhadarása egy kérdőíves szituációban megkönnyíti a bizalmi kapcsolat kialakítását.

Tapasztalataim szerint a fenti mondatok épp ellentétes hatást érnek el. Próbálom eltúlozva, ironizálva, de nem alap nélkül leírni azt, hogy a megkérdezettek miként értelmezhetik a saját részükre a fenti mondatokat:

Elhangzott mondat:

Az adatokat csak aggregált formában hozzuk nyilvánosságra

Mit sugall:

A Te véleményed csak egy a sokezerből, egy hangya vagy a bolyból, egy méh a kasból, egy csepp a tengerben, homokszem a gépezetben.

³ Az antropológia módszertan egyik erőssége, hogy alapvetően saját módszertani előzményeiből, folytonosan építkezve alakult ki. Ez egyben gyengesége is: nem tudok olyan tanulmányokról, amelyek pl. a *rapport* jelenségét kognitív folyamatként, a pszichológia területén vizsgálták volna, vagy statisztikai módszerekkel értékelnék a bizalmi viszonyban és/vagy anélkül született eredményeket.

Vagy:

A válaszadás névtelen és önkéntes.

Mit sugall:

Névtelen. Tehát én csak egy névtelen senki vagyok.

A legtöbb ember nem ezeket a mondatokat szeretné hallani. A legtöbb ember szívesebben hallaná ezeket a mondatokat:

- Az Ön véleménye nagyon fontos a számunkra!
- Az Ön véleményére (persze másoké mellett) alapozzuk a termékeink fejlesztését / politikai választások előrejelzését / stb.

Nem akarom alábecsülni az adatvédelem és a személyiségi jogok védelmét, illetve az anonimitáshoz való jogot. Azt azonban látni kell, hogy a legtöbb megkérdezett attól még, hogy gépiesen elhadjuk neki, hogy aggregált forma, alapvetően azt fogja hinni, hogy mi igenis tudjuk az ő nevét és címét (hiszen a lakásán kerestük fel), vagy a telefonszámát, e-mail címét, facebook fiókját (attól függően, hogy milyen csatornán értük el). A válaszadó anonimitásának tisztelete már abban a pillanatban sérült, amint megkerestük. Sőt, korábban: akkor, amikor a Belügyminisztérium Népeségnyilvántartása (vagy más adat-gazda) kiszolgáltatta az adatait a hozzájárulása nélkül.

Innentől fogva nem az a kérdés, hogy tiszteljük-e a megkérdezett anonimitását (nem tiszteltük: hozzájárulása nélkül vettük meg és használjuk az adatait), hanem hogy meg tudjuk-e győzni arról, hogy ezzel nem élünk vissza. Ez pedig egy újabb bizalmi kérdés. Tehát az a kérdés: ki és miként tudja ezt a bizalmi viszonyt megteremteni?

A kérdés megválaszolása előtt azonban térjünk vissza a kérdőíves szituációra.

Nem véletlenül sugallják azt a kérdőív bevezető mondatai, hogy az embert csak a teljes sokaság egy névtelen elemének tekintik. Valóban annak tekintik. Erre nem csak ezek a „varázsszavak” szolgálnak bizonyítékkal, hanem a teljes kérdőíves szituáció. Jön egy ember (vagy egy telefonhívás, egy elektronikus vagy postai levél), és mechanikusan feltesz kérdéseket, ami láthatóan sem őt, sem a válaszadót nem érdekli. Nincs mód visszakérdezésre, sem a kérdések vagy válaszok átfogalmazására, értelmezésére. Az egész rendszer gépies, ami a megkérdezettet is egy gépnek tekintí: válaszadó-gépnek.

A fejlődés-pszichológia (és a Sartre-i filozófia) egyik kulcsfogalma a *tárgyasítás*, pontosabban a tárgyasítás elleni küzdelem, azaz hogy az emberi személyiség

elkerülje azt, hogy mások tárgynak (valami más eszközének) nézzék. Az emberi személyiség tárgyasítás elleni küzdelme egyúttal a kérdőív ellen is fordul: az emberek nem szeretnék önként válaszadó gépek lenni.

Amikor az USA-ban az 1930-as években, vagy Magyarországon a nyolcvanas években először találkoztak az emberek kérdezőbiztosokkal, örömmel nyitottak ajtót, nem csak azért, mert (Kolosi Tamás visszaemlékezései szerint) tv-szerelőknek nézték, hanem azért, mert az emberek általában örömmel fogadnak valakit, aki azt mondja, hogy néhány dologban kikérné a tanácsát, véleményét. Az emberek általában szívesen igazítanak útba idegeneket a lakhelyükön, szívesen osztják meg élettapasztalataikat a pályakezdőkkel, örömmel adnak tanácsot, ha kéri tőlük.

Mélységesen csalódottak lettek azonban ugyanezek az emberek akkor, amikor kiderült, hogy a kérdezőbiztos semmi ilyesmit nem akar. Kérdez, de nem érdekli a válasz, nem érdekli a válaszadó személyisége, és tanácsot sem kér.

Különösen rongálja a viszonyt a kérdőív standard jellege, ami az 1940-es években vált általánossá. A standardítás követelménye miatt a kérdéseket a kérdezőbiztos nem módosíthatja, sem nem magyarázhatja. Ha a válaszadó nem érti a kérdést, vagy nem a kérdésre válaszol, a kérdezőbiztos csak egyet tehet: újból, szó szerint megismétli a kérdést. Vegyünk egy életszerű példát:

– Mennyi az ön háztartásának egy főre eső havi jövedelme?

Tegyük fel, hogy a válaszadó erre őszintén akar felelni, és elmondja, hogy ő maga östermelő, és még maga sem tudja biztosan becsülni az éves jövedelmét, továbbá velük lakik a nagymama is, akinek a nyugdíja ugye nem a háztartás jövedelme, költségoldalon viszont igen, mert pl. a fűtést ők fizetik az egész házra. Ezekre a felvetésekre a jól képzett kérdezőbiztos nem tehet mást, mint még egyszer, szó szerint megismétli a kérdést:

– Mennyi az ön háztartásának egy főre eső havi jövedelme?

Egy ilyen megismételt kérdés úgy hat, mint egy pofon.

Megszokott kommunikációs szituációinkban, ha valamit nem értünk, vagy (mint példánkban), jól értjük a kérdést, de a válasz nem egyszerű, akkor a kommunikáló felek addig folytatják a kommunikációt, míg a kölcsönös megértés létre nem jön. Ha a megértés folyamatát bármely fél megszakítja, az arrogáns magatartásnak,

a kommunikáció megszakításának számít. A kérdést szó szerinti megismétlése sarokba szorítja a válaszadót, nem hagy teret a téma további körüljárására. A mindennapi életben ez csak nagyon asszimmetrikus kommunikációs helyzetben fordul elő, pl. vizsgázó diáknak feltett kérdések, vagy igazoltató rendőr esetében. Mivel senki sem teszi szívesen ki magát ilyen helyzetnek, ez az asszimmetrikus kommunikációs viszony jelentős szerepet játszik a nemválaszolás növekedésében.

KÉRDŐÍVES NYELVEZET

A kérdőívek nyelvezete gyakran nehézkes. A nehézkességet a tereptől távol dolgozó kutató szemlélete okozza: a kérdések megfogalmazásakor sokan nem a kérdések *érthetőségére* törekednek, hanem hogy ne legyenek *félreérthetőek*. A félreérthetelenség igénye miatt a jogi nyelvhez hasonló, hivataloskodó stílusban írt kérdőívek egy sajátos kutatói metanyelven szólnak a hétköznapi élet nyelve helyett. Kevés kutató gondol arra, hogy a nehézkes megfogalmazás miatt szintén félreérthetik a kérdést, és közben romlik a bizalmi viszony, illetve csökkenhet a felmérés érvényessége.

A kérdőívszerkesztéssel foglalkozó módszertani írások jobbára alapkövetelményként fogalmazzák meg, hogy a kérdőív kérdéseit standard módon, azaz mindig pontosan ugyanabban a formában kell feltenni. A kérdőívek általában egy magasabb szintű, tudományos nyelven, általános jelleggel kerülnek megfogalmazásra, egyrészt azért, hogy a kérdéseket mindenkinek fel lehessen tenni, másrészt pedig azért, hogy félreérthetetlen legyen, ne kelljen további magyarázatokkal kiegészíteni, ami a standard jelleget rontaná.

A valóságban nem létezik standardítás a kérdőíves vizsgálatokban. A standard módon feltett kérdések másként hatnak különböző kontextusokban, azaz az eltérő társadalmi környezetben. Vegyünk egy egyszerű példát. Ha a lakosság dohányzási szokásait akarjuk megismerni, akkor a kérdőívben feltehetjük a kérdést így:

„- Dohányzik?”

A kérdés feltételezi, hogy a kérdező és a kérdezett távolságtartó viszonyban van.

Egy egymást ismerő, vagy fiatalokból álló csoport azonban a kérdést nem így fogalmazná meg, hanem úgy:

„- Szoktál cigizni?”

Nem mindegy, hogy *cigizel* helyett *dohányzik*-ot kérdezzünk-e. Feltételezhető, hogy a két kérdésre egymástól eltérő válaszok születnek. Cigizni fiatalabb korban például lehet divatos, fel lehet vele vágni, az ember könnyebben bólint rá a kérdésre. A dohányzásról viszont köztudott, hogy káros az egészségre, rákot okoz, nem is beszélve a kismamákról és a környezetünk egészségéről. Összességében a „dohányzik” kérdésre a fiatalok körében valószínűleg kevesebb lesz az igenlő válasz, mint a „cigizel” kérdése.

Ha a kérdés megfogalmazása távol áll a helyben beszélt nyelvtől, önámítás azt remélni, hogy sikerül majd azokat standard módon feltenni. A nehézkes kérdéseket még a legjobban képzett kérdezőbiztos is módosítja valamelyest a saját, illetve a közeg nyelvére, vagy legalább egy kis segítséget, magyarázatot nyújt a megkérdezett tanácsalansága láttán. Iménti példánkat folytatva, ha a kérdezőbiztos fiatal, és egy vele egykorúval készít interjút, akkor valószínűleg tegeződni fog, és tegezve fogja feltenni a kérdést: „dohányzol?”, vagy ha bizalmasabb a viszony, akkor így: „szoktál cigizni?”

A kérdezőbiztos fegyelmezetlensége, amellyel ellenszegül a kutató szándékának, valójában egészen természetes *terepmunkás* megnyilvánulás. A kérdőív szerkesztője, távol a tereptől, a számítógéppel felszerelt irodájában megteheti, hogy saját nyelvén írjon, a vélt tudományos elvárásoknak megfelelő kérdéseket szerkesszen. A kérdezőbiztos azonban *kénytelen* alkalmazkodni a terephez, például nem választhatja a magázódást, ha felajánlják neki a tegeződést. Tegyük hozzá, hogy a kérdezőbiztosok fegyelmezetlensége és rugalmassága sokszor kijavítja a sután megfogalmazott kutatói kérdéseket, elősegítve az adatgyűjtést.

A kérdés megfogalmazása összefügg a válasz érvényességével és megbízhatóságával. Ha a kérdés terephez alkalmazkodó, azaz a helyben beszélt nyelven kerül megfogalmazásra, érvényes válaszokat kapunk. Ha bonyolult, tudományos nyelvezetű kérdéseink vannak, akkor korlátozottabb érvényességű válaszokat kapunk. A félreértésből eredő hibák mértékét nem tudjuk becsülni, ezért a felmérés megbízhatósága is gyengül.

Ha egy kutató ebből azt a következtetést vonná le, hogy – a fenti példát folytatva – magázódó helyett tegező formában kell feltennie a kérdést, azt kockáztatná, hogy a kérdezőbiztosokat sorra utasítják el az idősebb korosztály tagjai, amiért udvariatlan volt és letegezte őket. A „cigizel” kérdés helyénvaló fiatalok és ismerősök közt, de nem ajánlott idősebbek vagy magasabb társadalmi presztízsű válaszadók esetén. Kizárólag a kérdezőbiztos, *in situ* tudja megállapítani, hogy melyik kérdés, mely magyarázat adekvát.

Néhány összehasonlító jellegű nemzetközi kutatás épp merevsége miatt hozhat rossz eredményt. A korábbi egyszerű példánál maradva: ha a „dohányzik” kérdést nem Magyarországon, hanem hagyományos, falusi környezetben élő muzulmán nőknek tesszük fel, a dohányzók körében magasabb lesz a nemmel válaszolók száma, mert a dohányzást nem illő dolognak tartják. Kicsit hasonló módon, mint például a női alkoholizmus esetében, itt is inkább indikátor kérdések segítségével, közvetett módon lehetne megközelíteni a dohányzók arányát. Ugyanaz a kérdés tehát lehet érvényes (a valóságnak megfelelő válaszokat hozó) az egyik területen, és a valóságot erősen torzító egy másikon. Minél bonyolultabb, számokkal nehezen megragadható vagy értékorientált kérdéseket teszünk fel, a félrehallás valószínűsége annál nagyobb. Sok esetben célszerű lenne a kérdés szó szerinti átvétele helyett a *tartalom szerinti* átvételre törekedni, ami a rugalmas, terephez igazodó kérdőív felé való közeledést jelenti.

Pillók Péter (2010) doktori értekezésében elsőként tett kísérletet az Ifjúság2008 kérdőív egyes kérdései nyelvezetének jellemzésére, a Flesch Reading Ease Readability (FRE) pontszámuk meghatározásával. Pillók következtetése valószínűleg helytálló: „az elemzés során találkoztunk olyan kérdésekkel, amelyek esetében a FRE értéke az elfogadási tartományon kívülre esett”, azaz voltak érthetetlen kérdések, de leszögezi, hogy ez az angol nyelvre kifejlesztett értékelő módszer hazai terepen inkább kísérleti jellegűnek értékelhető, az eredményeket majd más magyar nyelvi eredményekhez összehasonlítva lehet értelmezni (185.o).

A rugalmas kérdőívezés szempontjából fontosabb az a probléma, amire Pillók az elemzés közben figyelt fel: „A kérdőív szövegének vizsgálata során nem szabad elfelejteni, hogy nem az elhangzott kérdés komplexitását tudjuk megragadni, csupán a kérdőív leírt szövegét elemezhetjük, azaz nem tudhatjuk, hogy a kérdezőbiztos hogyan és miként kérdezett, hogyan interpretált a helyszínen, hogyan segített a kérdőív kitöltésénél, hogyan és mennyire tért el a felolvasott szövegtől.” (im 189.)

MI AZ A RUGALMAS KÉRDŐÍV?

A terephez alkalmazkodó kérdőív fő elve, hogy kérdőívező a terep nyelvén kommunikáljon. A terep azonban nem egységes, különböző kontextusokban eltérő kérdés forma, magyarázat az adekvát. Mivel a megfelelő kiegészítő információt mindig helyben kell megtalálni és alkalmazni, ezért ezt csak az a személy teheti meg, aki találkozik az interjúalannal, azaz a kérdezőbiztos. Ezzel megengedjük

a kérdezőbiztosnak azt, amit egyébként is tenne, azaz, hogy eltérhet a standard kérdőívezéstől, azért, hogy a kérdést a helyben adekvát módon tegye fel. A rugalmas kérdőív tehát arra törekszik, hogy a kérdéseket ne szó szerint, hanem tartalom szerint, értelmezve tegye fel.

A tartalomra fókuszáló, és a magyarázatást, kérdés-interpretációt megengedő / elnéző kérdőívezési gyakorlat a szociológiában a hőskorra, azaz az USA-ban az 1940-es évekig, Magyarországon az 1970-es években volt jellemző. Az antropológiai, néprajzi gyakorlatban (ahol amúgy sem jellemző a kérdőívezés), Magyarországon pedig főként a „falukutatások” közben ma is gyakran előfordul ez a fajta kérdőívezés, számomra is innen jött az ötlet. A szociológusok azonban fiatalkori botlásnak, az antropológusok pedig terepmunka-körülmények szülte kényszernek szokták tekinteni ezt a technikát, és kevésbé büszkéek rá, annak ellenére, hogy bizonyos előnyei nyilvánvalóak: növeli az érvényességet és segít kommunikációs helyzetek kialakításában és fenntartásában a terepmunka közben.

A rugalmas kérdőívezés koncepciója egy fontos ponton lép túl a falukutatások (stb.) kérdőívezési gyakorlatán: a konzisztencia megteremtésével. Fontos, hogy az adatbázis későbbi elemzői ne csak azt tudják meg, hogy mi a válasz, hanem azt is, hogy mi volt a kérdés. Ez csak egyféleképpen érhető el: ha pontosan rögzítjük, hogy mi hangzott el a terepen. Ez technikailag úgy érhető el, ha a kérdőíven az újabb kérdés-variációkat, magyarázatokat is rögzítjük, és az újabb variációkat a többi kérdezőbiztos számára azonnal elérhetővé tesszük. A kérdezőbiztosok így eltérhetnek ugyan a kérdőívtől, de ha van rá mód, akkor standard módon térjenek el, a korábban már megfogalmazott kiegészítő információk közül válasszanak. A rugalmas kérdőív kérdés közben alakul ki, és az utolsó lekérdezéssel nyeri el végső formáját. Az adatbázis minden változó mellett rögzíti azt is, hogy mely kérdésvariáció vagy további segítő információ hangzott el, és a későbbi elemzés során a kutatók, ha akarják, ezt az információt bevonhatják az elemzésbe.

A rugalmas kérdőívezés hagyományos, személyes, papír alapú lekérdezés esetén is megvalósítható, de minden korszerű számítógépes támogatás tovább egyszerűsíti a gyakorlati kivitelezést. A Mental Map Editor 1.x szoftvercsomag, amelyet munkatársaimmal 2006-ban fejlesztettünk ki, nem csak az első mentális térképező algoritmus volt a világon, de egyúttal az első rugalmas módon kérdőívező CAPI is (www.mentalmap.org). Jelenlegi projektünk, az Elastic Survey Editor pedig egy széles tartományban, szinte bármilyen kérdőíves célra alkalmazható rugalmas kérdőívező online felület lesz (www.elasticsurvey.eu).

TEREPMUNKA TAKTIKÁK A KÉRDŐÍVEZÉS SORÁN: ÉRDEKLŐDÉS FENNTARTÁSA, GRAFIKUS SKÁLÁK

Hadd mondjak néhány olyan terepmunka taktikát a saját tapasztalataim közül, amely segít a bizalmi viszony kialakításában.

Antropológusként az interjú nem kifejezetten preferált eszköz, és különösen nem illik adatrögzítő eszközöket használni interjú közben, még jegyzetelni sem, mert az megtöri a beszélgetés meghitt jellegét. Ha néha mégis jegyzetelni akartam, akkor a jegyzetelés bevezetésére egy sajátos technikát alakítottam ki. (Fontos: a vállalt szerepem a kutatóé volt, azaz a megkérdezettek tudták, hogy én majd tanulmányt/cikket írok a megfigyeléseimről.) Interjú közben felkiáltottam, hogy ez mennyire jó mondat, sikeres megfogalmazás volt, és szeretném szó szerint leírni, hogy majd a tanulmányomban is szó szerint idézhessem. Ezután a válaszadó is többnyire igyekezett szó szerint visszaemlékezni, és tollba mondani a megfogalmazását, mert büszkeséggel tölti el, hogy az ő véleménye ilyen fontos. Nekem pedig valóban jól jöttek ezek a kulcsmondatok, amelyek többnyire valóban jó idézhetők. Ráadásul, onnantól fogva a jegyzetelést már bevezettük a beszélgetős szituációba, és gond nélkül lehet jegyzetelgetni tovább (számokat, adatokat, ami még fontos lehet az interjúban), az már nem töri meg a beszélgetés intimitását.

Gyakorló kérdezőbiztos koromban (egyetemistaként) gyakran dolgoztam olyan kérdőívekkel, amelyekben nyílt kérdések is szerepeltek. Ezt ugyan módszertani gyengeségnek tartom, viszont jó kommunikációs szituációt teremtett, ami a viszony elmélyítésére nyújtott lehetőséget. Pl. megdicsérhettem a válaszadót (*ez egy új szempont, még senki sem mondta!*), vagy érdeklődésemet/együttérzésemet fejezhettem ki (*kifejtené egy kicsit részletesebben?*)

Egy viszonylag új projektünk, amit pszichológus kollegák hatására kezdtünk el kifejleszteni, a kérdőíveknél, különösen online kérdőíveknél használt attitűd-skálák megújítására törekvő grafikus skálák (Letenyei, Losonc, Dukász, Rácz 2011). A legtöbb online napilap oldalán található egy „nap kérdése”, ami többnyire vagy egy *dumby*, vagy egy egy ordinális skálán elhelyezhető választ jelent. A MMAP 2.0 projektünk keretében ezeket igyekszünk kiváltani online grafikus skálákkal, kihasználva azt, hogy a távolság-érzékelésünk egy, evolúciós évmilliók alatt kialakult, az emberiség egészénél meglehetősen egységes képességünk, míg a szám-érzékelésünk egy (evolúciós szempontból) viszonylag új, és kulturális kontextusokkal erősen befolyásolt képességünk. Az ötlet egyszerű: a válaszokat egy egyenesen, vagy egy 2D, esetleg 3D ábrán lehet elhelyezni. Az első, kísérleti alkalmazások majd a mentalmap.org oldalon lesznek elérhetők.

KUTATÁS ETIKAI ÉS SZERVEZETI VONATKOZÁSOK

Összefoglalva az eddigieket, arról írtam, hogy a standard kérdőívezés gyakorlata felélte a saját társadalmi bázisát, és az óriási, és egyre növekvő válaszmegtagadás miatt vált alkalmatlanná a reprezentatív mintavételére, és így a megbízható adatok szolgáltatására. A javasolt megoldás a „rugalmas kérdőívezés”, amely egyszerre növeli a kérdőív érvényességét és elfogadottságát.

Koncepcióm szerint a rugalmas kérdőívezés egy alternatív munkaszervezeti modellt és kutatás-etikai hozzáállást is jelent. A kérdőívezéshez szükséges bizalmi kapcsolat kialakítása alapvetően a kérdezőbiztos személyén múlik. Ezen kívül persze nem elhanyagolható jelentősége van még a kérdőíves cég imázsának, a kérdőív témájának és egyéb szempontoknak, de kétségtelen, hogy a kérdezéshez elengedhetetlenül szükséges bizalmi viszonyt alapvetően a kérdezőbiztos személye, kontaktusteremtő képessége biztosítja a kutatás számára. Etikai kérdés, hogy tükrözi-e a kérdezőbiztosok anyagi és erkölcsi megbecsülése ezt a munkakörön kívüli, személyes hozzáadott értéket? A kvantitatív kutatás esetében, a gyakorlatban többnyire nem.

A kutatói hierarchiában a kérdéseket tervező és az adatokat elemző kutatók vannak felül, a kutatásszervezők középpüthetnek és a biztosok alul. A kutató sokszor nem is ismeri személyesen a kérdezőbiztosokat. Rugalmas kérdőívezésnél ez a fajta hierarchia nem fenntartható, a nagyobb önállóság nagyobb felelősséggel jár. Az 1990-es évekig sorozatosan alulbecsültük az interjúzók hatását, és azóta is többnyire mint „befolyásoló tényezőt” tárgyalja a szakirodalom, a rugalmas kérdőívezés koncepciója szerint éppen ez a hatás, azaz a kérdezőbiztos személyes kommunikációs készsége és jó helyzetmegítélése az, ami megmentheti a kérdőívezést a XXI. században. Talán helyesebb (antropológiai szóhasználattal) *biztos* helyett a *terepmunkás* szót használni, ezzel jelezve, hogy a kérdőívezők, hozzáadott értékük révén beosztott „közkatonákból” kutató kollegákká avanszálnak elő.

A kollegális érzését, a kérdezőbiztosi hierarchia oldását szolgálhatja az a megfontolás is, hogy a rugalmas kérdőív a lekérdezés végére áll össze. A társadalmi csoportok megismerése és a kérdőív nyelvezetének kialakítása kutatói feladat, ezért a rugalmas kérdőív szerkesztése során az a legjobb, ha a vezető kutatók maguk is kérdőíveznek.

IRODALOM

- ATROSTIC B. K. – NANCY BATES – GERALDINE BURT – ADRIANA SILBERSTEIN 2001: Nonresponse in U.S. Government Household Surveys: consistent Measures, Recent Trends, and New Insights. *Journal of Official Statistics*, Vol 17, No. 2, 2001, pp. 209-226
- BILLIET J. – PHILIPPINES M. – FITZGERALD R. – STOOP I. 2007: Estimation of nonresponse bias in the European Social Survey: Using Information from reluctant respondents; *Journal of Official Statistics* 23/2, 135-162.
- BOGÁROMI ESZTER – PULAY ESZTER – PILLÓK PÉTER 2011: „Hibák” nyomában az ifjúság 2008 kutatásban. In: Bauer Béla, Szabó Andrea (szerk.): *Arctalan (?) nemzedék. Ifjúság 2000–2010 tanulmánykötet*. Budapest: Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet
- BOGDAN, ROBERT – STEVEN J. TAYLOR 1998: *Introduction to Qualitative Research Methods*. 3., átdolgozott kiadás. New York etc: John Wiley and Sons, ISBN 978-0471168683
- BOLLA MARIANNA – KRÁMLI ANDRÁS 2005: *Statisztikai következtetések elmélete*. Budapest: Typotex Kiadó
- CAMPANELLI, P. – STURGIS, P. – PURDON, S. (1997). Can you hear me knocking: An investigation into the impact of interviewers on survey response rates. London: SCPR.
- ÉLTETŐ ÖDÖN – MARTON ÁDÁM 1995: A mintanagyság és a meghíúsulások kapcsolata a reprezentatív felvételekben; *Statisztikai Szemle* 73/10 789-798.
- GYÖRGY ERIKA 2004: A nemválaszolók elemzése a munkaerő-felvételben; *Statisztikai Szemle*, 82/8, 747-772.
- Global Market Research 2008, ESOMAR industry report, ESOMAR, 2008
- Global Market Research 2011, ESOMAR Industry report, ESOMAR, 2011
- GROVES, R.M., CIALDINI, R.B., & COUPER, M.P. (1992). Understanding the decision to participate in a survey. *Public Opinion Quarterly*, 56, 475-495.
- GROVES, R.M. – COUPER, M.P. (1998). *Nonresponse in household interview surveys*. New York: Wiley.
- GROVES, R.M. – DILMAN, D.A. – ELTINGE, J.L. – LITTLE, R.J.A. (szerk.) 2002: *Survey nonresponse*. New York: Wiley.
- HAVASI ÉVA 1997: Válaszmegtagadó háztartások; *Statisztikai Szemle* 75/10, 831-843.
- HOX, J. – DE LEEUW, E.D. – VORST, H. (1995). Survey participation as reasoned action: A behavioural paradigm for survey nonresponse?. *Bulletin de Méthodologie Sociologique* (BMS), 47, 52-67.

- HÓX, J. – DE LEEUW, E.D. – COUPER, M.P. – GROVES, R.M. – DE HEER, W. – KUUSELA, V. – LEHTONEN, R. – LOOSVELDT, G. – LUNDQVIST, P. – JAPEC, L. – MARTIN, J. – BEERTENS, R. – MICHAUD, S. – KNIGHTON, T. – MOHLER, P. – STURGIS, P. – CAMPANELLI, P. – VEHOVAR, V. – ZALETEL, M. – BELAK, E. (2002). The influence of interviewers' attitude and behavior on household survey nonresponse: An international comparison. In: R.M. Groves, D.A. Dillman, J.L. Eltinge, & R.J.A. Little (Eds). Survey nonresponse. New York: Wiley, pp. 103-120
- HOX, JOOP – EDITH DE LEEUW – GER SNIJKERS 2003: Nonresponse in Surveys. Determining the Research Agenda for the Future. In: BMS 2003/July 47-60
- KAPITÁNY BALÁZS 2010: Mintavételi módszerek ritka populációk esetén; Statisztikai Szemle 88/7-8, 739-754
- KESZTHELYINÉ RÉDEI MÁRIA 2006: A lakossági jövedelmek mérésének megbízhatóbb módszere. Statisztikai Szemle 84/5-6, 518-551.
- KISH, LESLIE (1987) 1989: Kutatások statisztikai tervezése. Budapest: KSH
- KISH, LESLIE (1965) 1995: Survey sampling. New York etc: John Wiley and Sons
- KOCH, A. – PORST, R (szerk.) 1998: Nonresponse in survey research. ZUMA Nachrichten, Spezial 4. Mannheim, FRG: ZUMA
- LAZARSFELD, PAUL F. 1944: The Controversy Over Detailed Interviews. An Offer for Negotiation. Public Opin Quarterly, 8(Spring): 38–60.
- LETENYEI LÁSZLÓ – NAGY GÁBOR DÁNIEL: Rugalmas kérdőív. A standard kérdőív kritikái és javaslat a kérdőíves adatgyűjtés terepközzeli alkalmazására. In: Szociológiai Szemle 2007/ 1-2. 29-45
- LETENYEI LÁSZLÓ – RÁCZ ATTILA 2011: Mintavétel terepmunka közben. In: Kurucz Erika (szerk.): Roma kutatások 2010. *Élethelyzetek a társadalom peremén*. Budapest: NCSSZI 45-71. o. ISBN 978-963-7366-45-1 , TÁMOP 541-08/1-2009-0002
- LETENYEI LÁSZLÓ – RÁCZ ATTILA, LOSONC KRISZTINA, DUKASZ MAGOR 2012: A kérdőíves online adatfelvétel megújítása mentális térképezésből átvett módszertani megfontolások alapján. In: *Belvedere Meridionale* XXIV/1 132-138. o. ISSN 1419-0222
- LYBERG I., – LYBERG L 1991: Nonresponse Research at Statistics Sweden; Proceedings of the Survey Research Methods Section, ASA (1991), 78-87. http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1991_012.pdf (mentés időpontja: 2012. 08. 08.)
- McKENZIE, RICHARD 2005: Taskforce on „Improvement of Response Rates and Minimalisation of Respondent Load”; OECD / European Commission Working Group on Business Tendency and Consumer Opinion Surveys

- MORTON-WILLIAMS, J. 1993: Interviewer approaches. Aldershot: Dartmouth.
- PILLÓK PÉTER 2010: Az elhanyagolt tényező, avagy nem mintavételi hibák a kérdőíves adatfelvételekben. Ph.D. disszertáció, ELTE T KAR, Szociológia doktori iskola
- PPT-PMSZ 2010: Professzionális Piackutatók Társasága (PPT) és a Piackutatók Magyarországi Szövetsége (PMSZ) közös adatgyűjtése. Letöltés időpontja: 2012 július. <http://pmsz.org/hu/hirek/innovacios-kihivasok-stagnalo-arbevetel-piackutatasi-iparag-2010-evi-merlege?page=3>
- SÄRNDAL C.E. – LUNDSTRÖM S. 2008: Assessing auxiliary vectors for control of nonresponse bias in the calibration estimator; Journal of Official Statistics 24/2, 167–191.
- SÄRNDAL C. E. 2007: The calibration approach in survey theory and practice; Survey Methodology 33/2, 99-119.
- SINGER, E. – VAN HOEWYK, J. – GEBLER, N. – RAGHUNATHAN, T. – MCGONAGLE, K. 1999: The effect of incentives on response rates in interviewer-mediated surveys. Journal of Official Statistics, 15, 217-230. (also at www.jos.nu)
- SNIJKERS, G., HOX, J. – DE LEEUW, E.D. 1999: Interviewers' tactics for fighting survey nonresponse. Journal of Official Statistics, 15, 185-198. (also at www.jos.nu)
- SZILÁGYI ROLAND 2011: Mintavételen alapuló becslések hibáinak kezelése különös tekintettel a nemválaszolás okozta problémákra. Ph.D. disszertáció. Vállalkozáselmélet és –gyakorlat Doktori Iskola, MISKOLCI EGYETEM, Gazdaságtudományi Kar
- TARNÓCZAI GÁBOR 2011: A válasszmegtagadás okai. BA szakdolgozat, Budapesti Corvinus Egyetem, Szociológia és Szociálpolitika Intézet